

Contact Solutions

Case Study

Autom@il: il nuovo risponditore automatico per la clientela Free di Tin.it



L'azienda

Telecom Italia Media, la business unit Internet e Media del Gruppo Telecom Italia, è la denominazione assunta, a seguito della scissione parziale proporzionale di Seat Pagine Gialle S.p.A., dalla società scissa che raggruppa i business legati alla Televisione, ad Internet, alle News e a Buffetti.

Al suo attivo brand come Virgilio, **Tin.it**, La7, MTV Italia, APCom e Buffetti. Principali aree di business sono infatti l'offerta dei servizi di accesso ad Internet, di contenuti per televisione e web, di news e di prodotti e servizi per l'ufficio.

L'esigenza

Nell'ottica di un continuo miglioramento del livello di servizio offerto alla propria clientela, TIMedia ha avvertito l'esigenza di dedicare una particolare attenzione anche ai Clienti Free Dial-up, normalmente messi su un piano secondario rispetto ai Clienti a pagamento (ADSL).

Ogni giorno TIMedia riceve più di 500 e-mail da parte di Clienti Free per assistenza tecnica e/o commerciale.

Per rispondere in maniera tempestiva e puntuale ad ogni richiesta, TIMedia dedicava un congruo numero di operatori che gestivano l'intero processo di risposta, sostenendo di conseguenza elevati costi di gestione e costringendo la clientela ad attendere lunghi tempi di risposta.

Via Aurelia, 547
00165 - ROMA
Italia

Tel +39.06.452191
Fax +39.06.45219999
www.desitalia.com
info@desitalia.com

La soluzione

Viste le esigenze espresse, DeS, assieme ad uno dei suoi partner tecnologici, ha proposto a Telecom Italia Media una soluzione caratterizzata da elevata flessibilità e modularità funzionale: il classificatore automatico *eFolder*. La soluzione individuata interpreta e categorizza il contenuto dell'e.mail consentendo di rispondere in forma automatica al cliente. Inoltre tale risposta è personalizzata con l'indicazione del link alla pagina presente nel sito di Tin.it ove reperire "la conoscenza" o ad eventuali FAQ precedentemente individuate.

La soluzione estrae ed analizza il testo contenuto nell'e.mail, classificandolo in base ad uno o più parametri: per argomento oppure per nome proprio di entità concrete o astratte (nomi di prodotti, servizi di assistenza, eventuali richieste di upgrade, etc..)

I benefici

Effettuando l'analisi in tempi ridottissimi grazie ad algoritmi ottimizzati ed all'organizzazione efficiente della base di conoscenza, la soluzione, combinando l'analisi linguistica con l'uso della rete semantica può risalire da un concetto ad altri correlati per acquisire informazioni potenzialmente utili nella determinazione del tema.

I principali benefici che stanno confermando l'efficacia e l'efficienza della soluzione proposta sono i seguenti:

- Riduzione dei tempi di risposta;
- Riduzione dei costi;
- Informazione facilmente fruibile;
- Classificazione automatica;

Questi vantaggi hanno permesso a Telecom Italia Media di invertire la rotta rispetto alla media dei principali ISP del mercato, in termini di orientamento alla soddisfazione della clientela "no-cost". Anche quest'ultima ora riceverà attenzione alla pari di quella posta per i Clienti "Top".

"Il cliente invia una e-mail con una richiesta di assistenza ed entro nemmeno un minuto riceve una risposta con tutte le soluzioni utili.

I primi riscontri sono assolutamente positivi; i nostri clienti stanno apprezzando la velocità e i contenuti della risposta avendo in ogni caso sempre la possibilità di ricorrere ad un operatore specializzato. Grazie a questa innovativa e sofisticata soluzione, unica nel panorama italiano, siamo riusciti a coniugare la soddisfazione dei clienti con una sensibile riduzione dei costi operativi"

Francesco Di Perna

*Responsabile Customer Care,
Area Internet
Telecom Italia Media*

Via Aurelia, 547
00165 - ROMA
Italia

Tel +39.06.452191
Fax +39.06.4521999
www.desitalia.com
info@desitalia.com

Per maggiori informazioni sull'offerta Contact Solutions ed i suoi servizi o per ottenere una quotazione contattaci attraverso il nostro sito.